

# 现代学徒制物业管理专业 2020 级人才培养方案

企业：碧桂园生活服务集团股份有限公司

学校：广东碧桂园职业学院

## 一、专业名称及代码

物业管理（540703）

## 二、招生对象、招生与招工方式

按校企共同招生招工原则，招生即招工，学院招生录取和企业用工实现一体化。学生一经录用，即与碧桂园生活服务集团股份有限公司签订合同，成为企业员工，实现“双身份”。

## 三、基本学制与学历

### （一）学制

三年

### （二）学历

学生修满学分，并符合毕业条件和要求，可获得高职院校普通专科毕业证书。

## 四、培养目标

本专业培养与我国社会主义现代化建设要求相适应，德、智、体、美、劳全面发展，面向物业管理等行业（企业），既能从事客户助理、管家助理等工作，又能胜任物业管家学徒岗位工作，具备胜任物业服务企业物业管家职务岗位工作的专业能力和职业素养，以及自主学习能力，在生产、建设、服务、管理第一线的发展型、复合型和创新型

的技术技能人才。

## 五、培养方式

学校和企业联合招生、联合培养、一体化育人。原则上职业院校承担系统的专业知识学习和技术技能训练；企业通过师傅带徒形式，依据培养方案进行岗位技术技能训练，教学任务必须由学校教师和企业师傅共同承担，形成双导师制，真正实现校企一体化育人。

## 六、职业范围

### （一）职业生涯发展路径

#### 现代学徒制物业管理专业职业生涯发展路径（参考格式）

发展阶段	学徒岗位	就业岗位			学历层次	发展年限 (参考时间)	
		操作岗位	技术岗位	管理岗位		中职	高职
V				凤凰管家（副主管级）	大专		第4年
IV				物业管家（凤凰管家）	大专		第3年
III	见习管家				大专		第3年
II	管家助理				大专		第2年
I	客户助理				大专		第1年

注：1. “发展阶段”应依据国家、行业企业的有关规定以及调查分析确定，将职业发展分为若干个阶段，阶段数量因各专业的具体情况而不同。

2. “就业岗位”的分类仅供参考，各专业可以自行分类。

3. “学历层次”只是要明确高职对应的层次。

### （二）面向职业范围

序号	对应职业（岗位群）	学徒目标方向	职业资格证书举例
1	物业管理（客服类）	物业管家（凤凰管家）	

1. **物业管家岗位：**面向房地产业物业服务企业的物业管家等工作岗位，培养思想政治坚定，会做人、会做事，掌握物业管理专业基础知识和基本技能，具备良好的职业综合素质，能胜任物业服务企业

物业管家职务岗位工作的基层一线管理干部或胜任客服助理岗位职务工作的技术骨干。

## 七、人才规格

### 1. 职业素养

职业素养	合作企业要求(合作企业个性化要求)
<p>(1) 坚定拥护中国共产党领导和社会主义制度,深入学习领会习近平新时代中国特色社会主义思想,践行社会主义核心价值观,具有深厚的家国情怀和中华民族自豪感,坚定“四个自信”。</p> <p>(2) 具有一定的文化品味、审美情趣和人文素养。</p> <p>(3) 能正确面对困难、压力和挫折,具有积极进取、乐观向上、健康平和的心态。</p> <p>(4) 具有诚实守信、乐于奉献、爱岗敬业的职业道德;具有亲和友善、团结互助、顾全大局的合作精神;具有言行一致、有始有终、勇于担当的责任意识。</p>	<p>(1) 具有深切的“爱心”、“责任心”,遵纪守法、诚实守信,尊重他人、心怀感恩,不非议、不抱怨,勇于担当;具有良好的职业道德、强烈的社会责任感和参与意识,“对人好,对社会好”。</p> <p>(2) 具有坚定的“信心”和“进取心”,有明确的理想信念和职业生涯规划,热爱劳动、节俭自律,心态平和,乐观向上,注意养成良好的健身与卫生习惯,锤炼健全的人格,“会做人、会做事”。</p> <p>(3) 具有强烈的团队合作意识和“敬业心”,学会学习、聆听、观察、阅读、思考,爱岗敬业,勤奋努力,有较好的服务意识、质量意识、环保意识、安全意识、保密意识和工匠精神、创新思维。</p> <p>(4) 具有一定的中华优秀传统文化素养和审美及人文素养。</p>

## 2. 专业能力

专业能力	合作企业要求(合作企业个性化要求)
<p>(1) 具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力;</p> <p>(2) 具有良好的沟通能力和较强的文字表达能力;</p> <p>(3) 善于与人合作,能快速融入团队;</p> <p>(4) 具有较强的自学能力,能快速跟踪行业动态;</p> <p>(5) 能熟练操作物业管理信息系统;</p> <p>(6) 具有较强的常规业务办理能力;</p> <p>(7) 具有一定的处理突发事件的能力。</p>	<p>(1) 能熟练操作物业智能化信息技术设备;</p> <p>(2) 具有较强的文案处理能力,能编写各类常用文档;</p> <p>(3) 具有较强的基层管理技能,能领导管家团队顺利开展工作;</p> <p>(4) 具有较强的信息处理能力,能熟练使用各类办公软件和微信;</p> <p>(5) 具有较强的品质管控能力,能及时发现风险源并采取适当措施;</p> <p>(6) 能提出并实施社区多种经营方案、发展社区电子商务;</p> <p>(7) 具有较强的协调能力,能解决一般性的投诉问题。</p>

## 八、典型工作任务及职业能力分析

根据本专业物业管家目标岗位,运用座谈、问卷调查等方法,开展行业企业专家研讨,获得9个典型工作任务,以及21个工作项目,22条职业能力点。典型工作任务(见下表)及职业能力分析表见附件。

典型工作任务一栏表

序号	典型工作任务	工作项目及职业能力要求	备注
1	工作任务 1: 办公基础能力应用	1. 熟练的办公自动化软件和设备操作能力; 2. 具有物业应用文写作能力公文处	

		理能力	详见附件
2	工作任务 2: 管家巡视检查	1. 具有巡视检查意识; 2. 熟悉巡视检查基本规范与流程; 3. 能够发现问题并提出初步解决方案。	
3	工作任务 3: 业主关系维护与投诉处理	1. 具有积极主动的沟通意识; 2. 能与业主有效沟通; 3. 能处理常规的业主投诉。	
4	工作任务 4: 收取和催缴物业费	1、具有物业经营与物业费及时催缴意识; 2、能够独立进行物业费催缴, 熟练各类催缴方式。	
5	工作任务 5: 开展增值服务	1. 具有开展增值服务的意识; 2. 掌握开展增值服务的方法与途径。	
6	工作任务 6: 处理突发事件	1. 具有应急、突发事件预防、处理意识; 2. 能够处理一般突发紧急事件。	
7	工作任务 7: 协调与处理邻里纠纷	1. 具有较强的协调能力; 2. 能独立处理简单的邻里纠纷; 3. 有较强的抗压能力。	
8	工作任务 8: 业主诉求接待与处理	1. 具有较强的沟通能力; 2. 具有较强的协调能力。	
9	工作任务 9: 社区文化活动	1. 有较强的活动方案策划能力; 2. 有较强的信息调查和统计能力。	

## 九、课程结构

本专业主要面向碧桂园生活服务集团股份有限公司的凤凰管家、客户助理等专业工作岗位, 培养成为企业基层一线服务与管理岗位需要的管理干部和技术骨干。

在准确定位本专业人才培养目标和就业岗位的前提下, 注重学生(学徒)的专业职务岗位能力培养, 聚焦碧桂园物业公司凤凰管家、客户助理岗位工作对素质、知识、能力的要求, 校企共同开发课程, 聚焦岗位要求逐步递进培养, 强化实践教学, 注重“做中学、学中做”, 构建与职业资格标准融合和对接岗位工作的专业课程体系。

课程模块	课程名称	课程性质	
公共基础课程	思想道德修养与法律基础	必修课	
	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	必修课	
	形势与政策	必修课	
	军事理论	必修课	
	企业公文写作	必修课	
	汇报 PPT 制作	必修课	
	高效办公 excel	必修课	
	安全生产管理法律法规	必修课	
	有效沟通	必修课	
	职业形象与商务礼仪	必修课	
	劳动教育	限选	
	美育教育类课程	限选	
	信息技术类课程	限选	
	健康教育类课程	限选	
	中华优秀传统文化类课程	限选	
	人文素养类课程	任选	
	科学素养类课程	任选	
专业课程	专业技术技能课程	建筑构造与识图	必修课
		房地产开发与经营	必修课
		管理学基础	必修课
		物业服务沟通与服务礼仪	必修课
		市场营销学	必修课
		物业管理实务	必修课
		物业法律法规实务	必修课
		物业设备与维修管理	必修课
		岗位实践训练（一）	必修课
		物业数据统计与信息管理	必修课
		电子商务与新媒体推广	必修课
		客户关系管理	必修课
		现代社区经营与增值服务	必修课
	学徒岗位能力课程	物业服务管家实务强化训练	限选课
		物业法律法规应用强化训练	限选课
		物业运营与创新服务强化训练	限选课
		物业服务沟通与团队合作强化训练	限选课
		岗位实践训练（二）	限选课
		专业岗位职务能力提升课	必修课
		毕业设计	必修课
	课程任意选修课(含)	办公自动化软件	任选课
		物业应用文写作	

	专业拓展 课程)	人力资源管理	
--	-------------	--------	--

## 十、课程内容及要求

### 1. 公共基础课程

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	思想道德 修养与法律基础	马克思主义思想道德观及社会主义核心价值观的发展；道德的起源、内涵、作用、种类及思想道德的现实意义；法律的内涵、作用、种类及依法治国的原理与意义。该课程为高校政治理论课必修核心课程，采用 1235 “星空” 翻转课堂创新教学，考核方式：平时成绩 60%+期末论文 40%。	54
2	形势与 政策	时事热点解读；着重介绍经济、政治、外交、两岸关系及国际形势；党建等方面形势。该课程为高校思想政治理论课必修课程；教学方法：专题报告会。	48
3	军事理论	军事理论概述；阅兵基本知识；队列、战术、擒敌拳；该课程教学方法：讲授法，示范法，练习法、讨论法等。	36
4	毛泽东思想和中国 特色社会主义理论 体系概论	讲述毛泽东思想及形成发展过程、科学体系及基本观点；中国特色社会主义思想等的科学涵义、历史地位和意义；中国特色社会主义建设的路线方针政策等。该课程为高校政治理论课必修核心课程，采用 1235 “星空” 翻转课堂创新教学。	72
5	企业公文 写作	公文写作要领、公文写作总体要求与存在问题、常用企业公文写作技巧等内容。采用“以任务驱动”、“讲、学、练”、案例教学法等教学方法进行讲授。	36
6	汇报 PPT 制作	制作 PPT 思路、制作 PPT 一般方法、工作汇报 PPT 制作技巧等内容，采用理论教学与实践教学相结合的教学方法，边讲、边做，学练结合。	36

7	高效办公 excel	课程主要针对日常办公中 Excel 常见的操作问题，进行总结与概括，并以问题+案例的形式进行呈现，课程既有理论知识的分析，又有大量的实战案例。采用任务驱动、精讲多练、理实一体教学方法。	36
8	安全生产 管理法律 法规	建筑工程安全管理法规；建筑工程质量管理法规；建筑工程合同管理法规；劳动法等内容，采用“以任务驱动”、“讲、学、练”、案例教学法等教学方法进行讲授，按照期末成绩和平时成绩相结合进行考核。	36
9	有效沟通	沟通基本原理、高效语言沟通、肢体语言沟通、书面语言沟通、协调关系的方法技巧等，采用案例分析法、情境教学法、小组讨论法、角色扮演法等；考核方式：过程评价 60%+终结评价 40%。	36
10	职业形象 与商务礼 仪	礼仪介绍、仪表仪态、商务礼仪、办公礼仪等内容。采用。采用情境教学法、小组讨论法、角色扮演法、理论联系实际。	36

## 2. 专业技术技能课程

序号	课程名称	对接典型工作任务及 职业能力	主要教学内容和要求	参考学时
1	建筑构造与识图	建立前期业户关系、办理常规业务	建筑构造的基本原理，房屋各部分组成及构造做法；投影基本知识，正投影原理的应用，识读房屋各部分组成的构造详图。房屋施工图的基本知识。	36
2	房地产开发与经营	建立前期业户关系、办理常规业务	房地产管理与物业管理的基础知识；房地产管理及物业管理的基本原理和方法。	36
3	管理学基础	建立前期业户关系、综合管理	管理学的基础知识、基本原理和基本方法，管理的计划、组织、领导、控制、创新等职能的基本内涵。	36
4	物业服务沟通与	办理常规业务、催缴物业费	物业服务沟通基础知识、	36



	服务礼仪		物业服务沟通行为规范； 礼仪基础知识、职业行为 规范。	
5	市场营销学	社区经营与服务、开展社区 文化活动	市场营销学的基本理论， 市场营销活动的基本构 成，企业营销环境分析、 顾客心理与行为把握、市 场营销调研、营销战略与 策略设计。	45
6	办公自动化软件	办理常规业务、综合管理	Office 系列软件的高级 应用知识。Office 系列软 件在文字处理、电子表格、 演示文稿、邮件与事务日 程管理、文档安全与宏等 方面办公事务的需要。	45
7	物业管理实务	办理常规业务、综合管理	创建物业服务企业、获取 物业服务项目、物业管理 早期介入、物业项目承接 查验、业主入伙、日常物 业管理服务、日常物业经 营、物业服务项目的续约 或终止等。	60
8	物业应用文写作	开展社区文化活动	物业管理公务文书、物业 管理事务文书、物业管理 制度文书、物业管理经济 文书、物业管理礼仪文 书、调研文书、新闻等。	60
9	物业法律法规实 务	催缴物业费、综合管理	物业管理立法、物业管理 法律关系、物业权属法律 制度、前期物业管理法律 制度、业主自治法律制度、 物业服务合同与专项合 同、物业收费法律制度、 法规解读、两个司法解释 解读、物业管理纠纷与处 理等。	60
10	物业设备与维修 管理	办理常规业务、管控物业管 理现场品质	物业设备管理的基础知 识；物业给排水系统；物 业消防系统；燃气供应； 暖通和空调；物业电气系 统；物业电梯系统；物业 智能化系统等。	45
11	人力资源管理	综合管理	人力资源规划、人员招聘 与培训、薪酬福利设计与	54

			管理、绩效考核、劳动关系管理。	
12	物业数据统计与信息 管理	办理常规业务、维护业户关系	物业统计设计和调查、物业统计整理、综合指标分析、物业服务企业统计指标与分析、动态数列分析、统计指数、抽样与抽样推断等。	54
13	电子商务与新媒体推广	社区经营与服务、开展社区文化活动	电子商务业务模式、电子商务交易过程、网络营销、跨境电子商务、电子商务物流、微博营销、微信营销、视频营销等。	72
14	客户关系管理	建立前期业户关系、维护业户关系	认识客户关系管理、客户识别选择和开发、保持客户关系、客户服务、客户关系恢复、客户关系管理的营销策略、呼叫中心七个项目教学内容。	72
15	现代社区经营与增值服务	社区经营与服务	经营管理基础、配套性经营、资源性经营、资产管理、社区租赁、会所停车场经营、广告经营、摆台经营、社区 O2O 经营、社区综合服务与创新等。	72

注：“对接典型工作任务及职业能力”填写典型工作任务和职业能力编码，编码与附件的职业能力分析表对应，学科课程除外。

### 3. 学徒岗位能力课程

序号	课程名称	对接典型工作任务及职业能力	主要教学内容和要求	参考学时
1	物业服务管家实务强化训练	建立前期业户关系、办理常规业务、维护业户关系、综合管理	员工行为规范、前置服务、业户信息管理、业户诉求受理、业户关系维护、服务品质巡检与提升、物业费催缴、社区文化助推、社区增值服务、突发事件处理等。	72
2	物业法律法规应用强化训练	办理常规业务、催缴物业费综合管理	物业服务合同、协议、规约解读，专项委外合同解读，社区经营合同解读，	72

			车位的经营管理，业主大会与业主委员会，物业服务费催缴实操及案例分析，物业服务费催缴诉讼工作应用，其他案例分析，诉讼工作指引等。	
3	物业运营与创新服务强化训练	办理常规业务、社区经营与服务、开展社区文化活动 综合管理	物业管理前期介入、物业项目承接查验、一站式收楼、物业装饰装修管理、物业现场管理服务、常见突发事件的应对与处理、多种经营、社区文化等。	72
4	物业服务沟通与团队合作强化训练	建立前期业户关系、催缴物业费、维护业户关系、综合管理	沟通再认知、语言沟通技巧、非语言沟通的控制、人际沟通技巧、工作中的沟通技巧、团队沟通、网络沟通技巧等。	48
7	专业岗位职务能力提升课	建立前期业户关系、办理常规业务、管控物业管理现场品质、催缴物业费、维护业户关系、社区经营与服务、开展社区文化活动、综合管理	办公基础能力应用、管家巡视检查、业主关系维护与投诉处理、收取和催缴物业费、开展增值服务、处理突发事件、协调与处理邻里纠纷、业主诉求接待与处理、社区文化活动。	576

注：“对接典型工作任务及职业能力”填写职业能力编码，编码与附件的职业能力分析表对应，学科课程除外。

# 十一、教学安排

## (一) 三年制

### 现代学徒制物业管理专业 2020 级人才培养方案

课程类别	课程名称	学分	总学时	各学期周数、学时分配						教学场所学时分配			评价方式	说明	
				1	2	3	4	5	6	学校	网络	企业			
				18	18	18	18	18	18						
公共基础课程	思想道德修养与法律基础	3	54	3							10	12	32	笔试	
	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	4	72		4						12	16	44	笔试	
	形势与政策	1	48	每学期 8 学时						16	16	16	笔试		
	军事理论	2	36	2							4	10	22	笔试	
	企业公文写作	2	36	2							4	10	22	笔试	
	汇报 PPT 制作	2	36		2						4	10	22	笔试	
	高效办公 excel	2	36		2						4	10	22	笔试	
	安全生产管理法律法规	2	36			2					4	10	22	笔试	
	有效沟通	2	36			2					4	10	22	笔试	
	职业形象与商务礼仪	2	36				2				4	10	22	笔试	
	小 计	22	426	7	8	4	2				66	114	246		
限选	劳动教育	1	18	1w							2	16		任务考核	
	美育教育类课程	2	36	课程设置面向全校,学生在限定课程中选择修学								36		笔试	
	信息技术类课程	2	36									36		笔试	
	健康教育类课程	1	18									18		笔试	
	中华优秀传统文化类课程	2	36									36		笔试	
	小 计	8	144												128
任选	人文素养类课程	2	36	课程设置面向全校,学生在给定范围内任选								36		笔试	
	科学素养类课程	2	36									36		笔试	

		小 计	4	72							72			
专业课程	专业技术技能课程	建筑构造与识图	2	36	2						8	10	18	任务考核
		房地产开发与经营	2	36	2						8	10	18	任务考核
		管理学基础	2	36	2						8	10	18	笔试
		物业服务沟通与服务礼仪	2	36	2						8	10	18	任务考核
		市场营销学	2.5	45		2					10	12	23	任务考核
		物业管理实务	3	60		3					14	16	30	笔试
		物业法律法规实务	3	60		3					14	16	30	笔试
		物业设备与维修管理	2.5	45		2					10	12	23	任务考核
		岗位实践训练（一）	4	72		4W					12	12	48	任务考核
		物业数据统计与信息管 理	3	54			3				12	14	28	任务考核
		电子商务与新媒体推广	4	72			4				16	20	36	任务考核
		客户关系管理	4	72			4				16	20	36	笔试
		现代社区经营与增值服 务	4	72			4				16	20	36	笔试
		小 计	38	696	8	10	15				152	182	362	
	学徒岗位能力课程	物业服务管家实务强化 训练	4	72				6			14	14	44	任务考核
		物业法律法规应用强化 训练	4	72				6			14	14	44	任务考核
		物业运营与创新服务强 化训练	4	72				6			14	14	44	任务考核
		物业服务沟通与团队合 作强化训练	3	48				4			10	10	28	任务考核
		岗位实践训练（二）	6	108				4W			22	22	64	任务考核
		专业岗位职务能力提升 课（跟岗实践）	18	324					18W				324	任务考核
专业岗位职务能力提升 课（顶岗实践）		15	270						15W			270		

		毕业设计	3	54					3W			54		
		小 计	57	1020			22			74	74	872		
任意选修课 (含专业拓展课程)		办公自动化软件	2.5	45		2				10	12	23	任务考核	
		物业应用文写作	3	60		3				14	16	30	笔试	
		人力资源管理	3	54			3			12	14	28	笔试	
		小 计	8.5	159		5	3			36	42	81		
合计			137.5	2517	15	23	22	24		328	612	1577		

注：各校在此基础上，结合学校实际情况，将课程体系设计完整。（1）总学时数一般为 2500-2700 学时，公共基础课程学时应当不少于总学时的 1/4，专业技术技能课程和学徒岗位能力课程总学时一般应超过 50%。（2）评价方式：①笔试，②面试，③任务考核，④业绩考核，等；（3）总学分不低于 120，含军训及入学教育、在岗培养、社会实践、毕业教育等活动的学分。（4）“……”表示由各院校自行安排的必修课程、选修课程；（4）教学场所、学时分配可根据校企教学安排实际情况描述，比如学生在校内实践基地由企业导师完全对接岗位组织教学，可以计算为企业课时。

## 十二、教学基本条件

### （一）学校条件

#### 1. 学校导师条件

学校导师任职基本条件：

（1）遵守国家法律、法规以及方针政策，身体健康的学校在职教师；

（2）具有良好的职业道德和协作意识，遵守校企共同制订的教学及其他规章制度；

（3）原则上要求具有现代学徒制所涉及的企业工作岗位的工作经历，至少要通过企业的岗位锻炼，熟悉所任课程涉及的岗位工作对知识、技能和基本素质的要求，业务基础扎实，具有承担本专业（课程）教学任务的业务能力和教学水平；

（4）具有大学本科以上学历或中级以上专业技术职务。

#### 2. 校内实训室。

校内实训基地一览表

序号	实训室名称	实训项目	设备配置要求	
			主要设备名称	数量
1	制图实训室	1. 绘制三视图 2. 建筑图纸的读图与识图	图板	80 张
			丁字尺	80 把
			学生桌椅	80 套
			多媒体教学设备	2 套
2	办公自动化实训室	1. 常用办公设备的操作； 2. word 文档的编排； 3. EXCEL 电子表格的使用； 4. PPT 的编排与设计； 5. 微信软文写作。	多媒体教学设备	2 套
			学生用电脑	80 套
			学生桌椅	80 套
			多功能复印机	4 台
			多功能数码摄像机	2 台
3	物业沙盘模型实训室	1. 了解物业小区的功能布局； 2. 模拟物业管理方案的运行实施；	小区物业沙盘	1 个
4	物业管理档案实训室	1. 资料整理归档； 2. 资料检索、查找；	档案柜	3 个
			纸质档案盒	200 个

		3. 资料保管。	塑料档案袋	1000 个
			办公电脑	1 套
			办公桌椅	1 套
5	礼仪形体训练室	1. 形体训练; 2. 礼仪训练。	多媒体教学设备	1 套
			仪容镜	1 面
			把杆	1 套
			化妆室	1 间
6	校内教学公司	1. 物业客服版块实训; 2. 物业工程维修版块实训; 3. 物业绿化保洁版块实训; 4. 物业秩序维护版块实训。	物业服务中心前台接待室	1 间
			物业内务及会议室	1 间
			工程维修常用设备	若干
			绿化保洁常用设备	若干
			消防安全常用设备	若干

## (二) 企业条件

### 1. 企业导师条件

企业导师任职基本条件：

(1) 遵守国家法律、法规以及方针政策，身体健康的企业在岗员工；

(2) 具有良好的职业道德和协作意识，遵守校企共同制订的教学及其他规章制度；

(3) 原则上具备三年以上企业岗位工作经历、大专以上学历，并符合以下条件之一：中级及以上专业技术职称、获得高级及以上职业资格等级证书、中层及以上领导职务；

对企业推荐的具有五年以上岗位工作经验的优秀员工，可不受上述学历、职称和职务的限制，但须通过校企双方的考核，认定其专业技能能够胜任企业导师岗位。

### 2. 岗位培养条件

企业	数量	功能	接纳学生数	备注
碧桂园生活服务集团股份有	15-20 个项目	1. 能承担专业技术技能课程的教学任务; 2. 能承担学徒岗位能力课程教学的培养任务;	120 人/年	



限公司		3. 能进行集中授课; 4. 能提供食宿等基本生活条件。		
-----	--	---------------------------------	--	--

### 十三、教学实施建议

#### (一) 教学要求

1. 基于人才培养方案，校企共同完善相关教学管理制度，制订教学过程文件，强化过程管理，建立以质量监控体系为核心，集招生、培养、管理、质量监控与反馈为一体的教学运行管控机制。

2. 学校创新考核评价及质量监控制度，基于岗位能力要求制订学徒考核评价标准，建立多方参与的质量评价机制。建立定期检查、反馈等形式的教学质量监控机制，健全具有现代学徒制特色的质量评价体系。

3. 学校制订《现代学徒日常教学管理办法》《现代学徒制学分制管理办法》《学生（学徒）管理办法》等教学运行管理文件，规范学徒在学校和企业的日常生活与学习，维护日常教学运行与管理。

#### (二) 教学组织形式

学校创新教学组织形式，推动人才培养模式改革，探索线上与线下混合教学，根据专业及合作企业特点，以交互训教方式灵活开展。结合企业需要，合理安排学习时间，课程可以采用集中授课、企业培训、任务训练、岗位培养、网上教学等方式实施。教学过程与工作过程的组织管理高度融合，营造新型的企业校园环境。

1. 集中授课。适用于通识能力课程、专业基础课程的理论知识和基本技能部分的教学，以校（企）导师集中授课的方式开展。

2. 企业培训。适用于所有类型课程。企业导师在企业教学点（课程教学点）传授属于该企业特有的知识内容、行业最新动态、企业岗位基本技能等内容

3. 任务训练。在课程教学中设计若干个岗位训练任务，在双导师的指导下进行有针对性的训练和自我训练，对岗位基本技能进行延伸和固化，把任务训练作为学生（学徒）职业岗位能力培养的重要组成部分。

4. 岗位培养。以企业具体岗位任务为内容，企业导师以“师带徒”的方式在学徒岗位实施课程教学，学徒岗位培养成绩以其岗位工作任务完成的情况作为主要依据进行考核与评价。

5. 网络教学。校企共同开发优质网络课程，便于学生（学徒）在岗位上开展网络学习，经考核合格后，学徒可获得相应学分。

### （三）学业评价

#### 1. 考试评价原则

配合人才培养方案的实施，创建以能力为核心、以过程为重点的学业成绩考核评价体系。结合企业考核标准确定能力考核要素，改变学科教学体系下成绩考核的方法，将校内考核与企业实践考核相结合，使学习效果评价与岗位职业标准相吻合。

#### 2. 考试评价方法

改革以往学校自主考评的评价方式，将学校评价与企业评价相结合，学生考核以能力考核为核心，以专业知识考试为基础，以专业岗位工作过程评价为重点，以工作结果考核为依据。

(1) 基础知识和基本能力考核。按学校相应的考核标准和办法，并结合企业聚焦岗位的知识、能力标准进行综合考核评价。

(2) 专业课程考核。由校企双方共同实施教学评价，改革单一的笔试制度，采用闭卷考试与开卷考试相结合、笔试与口试相结合、理论考核与实际操作考核相结合的考试方法，合理确定专业理论考核和专业能力考核的权重进行考核评价，考试占 51%，评价占 49%。

(3) 专业岗位能力企业实践考核。积极改革各种实践环节的考核方法，突出职业技能和能力的考核，将学徒岗位工作任务完成情况纳入评价范围，以企业指导教师为主、学院指导教师为辅。采用定量评价与定性评价交互渗透的方式进行考核。在企业专家的指导下，采用专业岗位模块现场教学与实际操作、提交企业实践成果与答辩、企业评价与学院指导教师评价相结合等方法。

#### **(四) 教学管理**

建立本专业与碧桂园集团所属碧桂园生活服务集团股份有限公司企业层面的校企共同育人工作机制；校企共同制定现代学徒制各项教学管理制度，如《现代学徒制教学管理办法》、《现代学徒制“双身份”学生管理办法》，《现代学徒制双导师管理办法》、《学分制学籍管理细则》、《企业学徒管理办法》等。基于人才培养方案，校企共同完善相关教学管理制度，制订教学过程文件，强化过程管理。教学任务由学校教师和企业师傅共同承担，形成双导师制，学校和企业联合招生、联合培养，实现真正一体化育人。

## （五）质量监控

校企共同制定现代学徒制各项教学管理制度，如《现代学徒制教学管理办法》、《现代学徒制“双身份”学生管理办法》，《现代学徒制双导师管理办法》、《学分制学籍管理细则》、《企业学徒管理办法》等，校企双方协同做好产业生产过程中的育人过程管理，加强对学生遵守公司和学校各项规章制度的管理，强化对人才培养实施的全过程监控，确保人才培养质量。

## 十四、毕业要求

学生在规定的修业年限内，达到专业培养规格，完成本专业人才培养方案规定的全部课程和教学环节的学习，修满 2517 个学时，取得 137.5 个专业学分，学校准予毕业并颁发毕业证书。

## 十五、其他

### 附录：制订团队

#### （一）行业企业团队

序号	姓名	单位	职称、职务
1	李长江	碧桂园生活服务集团股份有限公司	执行董事、CEO
2	郭战军	碧桂园生活服务集团股份有限公司	副总经理
3	胡 嫣	碧桂园生活服务集团股份有限公司	人力资源管理中心副总经理
4	王艺璇	碧桂园生活服务集团股份有限公司	人力资源主任
5	陈扬扬	碧桂园生活服务集团股份有限公司	人力资源主任

#### （二）学校教师团队

序号	姓名	单位	职称、职务
1	秦学俭	广东碧桂园职业学院	高级经济师、专业负责人
2	郑良浩	广东碧桂园职业学院	经济师、副主任
3	谢意浓	广东碧桂园职业学院	讲师、经济师
4	王文静	广东碧桂园职业学院	讲师
5	邵超群	广东碧桂园职业学院	助教

附件：物业管家专业职业能力分析表

序号	典型工作任务	工作项目及职业能力要求	备注	教学要求
1	办公基础能力应用	1. 熟练的办公自动化软件和设备操作能力； 2. 具有物业应用文写作能力公文处理能力	任务 1：熟练应用办公软件、设备、企业专用软件等开展办公工作； 任务 2：针对办公需要，完成公文归档工作； 任务 3：掌握常见公文如通知、计划、总结、纪要等的写作、收发、呈报及处理流程。	1. 学生要积极学习操作办公自动化，达到熟练掌握。2. 对于往来公文，要认真研读撰写方法、格式和文字处理艺术、技巧等； 3. 企业导师提供办公自动化操作条件和公文文件模板，给予学生研读学习，指导其如何撰写物业应用文，并指导如何做好文件档案的归档工作。
2	管家巡视检查	1. 具有巡视检查意识； 2. 熟悉巡视检查基本规范与流程； 3. 能够发现问题并提出初步解决方案。	任务 1：参与管家巡视检查工作，并按照导师要求，完成具体检查巡视任务，写出记录或总结； 任务 2：对巡检发现的问题进行汇总并向领导汇报； 任务 3：对巡检发现的简单问题进行处理。	1. 学生应当熟悉管家巡视流程和范围及重点关注对象； 2. 学生要学会发现问题并做好记录； 3. 学生要能够对发现的问题提出初步解决方案； 4. 能锻炼自己正确处理了巡视中发现问题。5. 企业导师指导学生进行巡视检查工作。
3	业主关系维护与投诉处理	1. 具有积极主动的沟通意识； 2. 能与业主有效沟通； 3. 能处理常规的业主投诉。	任务 1：学会与业主交流沟通，及时化解业主的紧张情绪； 任务 2：能够在企业导师指导下，接待业主投诉，并能够或独立处理投诉，并将处理过程及结果向领导汇报。	1. 学生应当积极主动与业主沟通交流，要锻炼自己维护业主关系的能力； 2. 企业导师要鼓励并指导学生积极与业主沟通，用自己的丰富经验给学生做示范。

4	收取和催缴物业费	1、具有物业经营与物业费及时催缴意识；2、能够独立进行物业费催缴，熟练各类催缴方式。	<p>任务 1：学会并掌握物业管理费的具体组织与催缴；</p> <p>任务 2：掌握各类欠费原因；</p> <p>任务 3：运用缴费通知、催缴函、律师函等不同方式催缴，并能够总结出系统的方法。</p>	<p>1. 学生要具备物业费催缴意识；</p> <p>2. 要直接进行物业费的具体催缴，学会各类催缴技术与方法；</p> <p>3. 企业导师要给予机会，让学生协助或独立进行物业费催缴工作。</p>
5	开展增值服务	1. 具有开展增值服务的意识； 2. 掌握开展增值服务的方法与途径。	<p>任务 1：了解小区现有的增值服务情况并做进行交易统计；</p> <p>任务 2：调查业主需求，撰写增值服务经营策划书，条件允许的话并付诸实施。</p>	<p>1. 学生要具有开发增值服务的意识；</p> <p>2. 要能分析把握业主的需求，3. 具体进行增值服务的操作，获得业绩性成果。4. 企业导师给予条件、机会让学生锻炼操作增值服务。</p>
6	处理突发事件	1. 具有应急、突发事件预防、处理意识； 2. 能够处理一般突发紧急事件。	<p>任务 1：了解突发事件的类型与危害程度；</p> <p>任务 2：具体参与突发事件处理，并写出处理报告；</p> <p>任务 3：设计简单的突发事件应急处理预案。</p>	<p>1. 学生应当了解突发事件类型与范围以及各类突发事件的结果严重程度及危害性；</p> <p>2. 学会如何处理突发事件；</p> <p>3. 企业导师让学生参与突发事件的处理，并逐渐指导其能够处理一般性突发事件。</p>
7	协调与处理邻里纠纷	1. 具有较强的协调能力； 2. 能独立处理简单的邻里纠纷； 3. 有较强的抗压能力。	<p>任务 1：完整记录具体的邻里纠纷案例并提出自己的处理建议；</p> <p>任务 2：能独立处理简单的邻里纠纷事件，并取得较为满意的结果。</p>	<p>1. 学生要积极参与处理邻里纠纷的过程并学会分析；</p> <p>2. 企业导师要让学生参与邻里纠纷的处理，指导学生分析纠纷缘由和基本处理方向，并给予学生独立处理业主纠纷的机会。</p>

8	业主诉求接待与处理	<p>1. 具有较强的沟通能力；</p> <p>2. 具有较强的协调能力。</p>	<p>任务 1：观察并参与业主诉求的接待与处理工作，总结常见的诉求类型；</p> <p>任务 2：具体参与业主诉求接待与处理工作，并努力帮助业主解决问题。</p>	<p>1. 学生要积极参与业主诉求的接待和处理工作，并逐步能够独立接待、处理业主诉求的各类问题。</p> <p>2. 企业导师要创造条件，给予机会让学生参与或独立处理业主诉求。</p>
9	社区文化活动	<p>1. 有较强的活动方案策划能力；</p> <p>2. 有较强的信息调查和统计能力。</p>	<p>任务 1：独立策划社区文化活动，并撰写策划方案；</p> <p>任务 2：参与业主满意度调查工作，并能够根据调查结果，提出提升满意度的建议和思路。</p>	<p>1. 学生要积极参与社区文化活动策划及组织实施工作；</p> <p>2. 学生要积极参与业主满意度调查工作；</p> <p>3. 企业导师要创造条件，让学生参与社区文化活动策划和组织工作和参与业主满意度调查、分析、改进工作。</p>